

以敘事治療在網路諮商中陪伴 故事主人重寫生命藍圖

彭信揚

中國文化大學職涯發展與校友服務組

摘 要

本研究主要探討當諮商者運用敘事治療陪伴故事主人重寫其生命藍圖時，對她其產生的影響為何。本研究中的諮商者同時也是研究者，並依不同的階段出現。

本研究透過電子郵件與網路留言版等方式，招募到七位有意願的研究參與者，經過評估與實際諮商後，最後選擇一位成為本研究的研究參與者（即故事主人），彼此進行一對一的網路諮商，共收集到五種資料，分別是二十一次的網路諮商逐字稿、五十封電子郵件、二張證書、三張相片、以及一篇網路故事。研究結果採用敘事分析方法中的「整體—內容」進行諮商對話的資料分析。

從故事主人的回應來看，故事主人認為敘事治療的問話可以讓她站在客觀的觀點去思考意義，將自己與「問題」分開，增加能量，同時透過支線故事的特殊意義事件，解構充滿問題的故事，而治療性文件的應用（e-mail、證書、照片與網路文章）更讓故事主人可以重複觀看，也記錄過程的脈絡與辛苦。本研究結果也顯示出敘事治療適用於網路諮商，彼此可以產生真實的諮商關係與諮商效果。

此外，本研究繪製了一張故事主人生命藍圖的重寫歷程圖，以及提出對敘事治療的應用、對網路諮商的應用，與對未來研究的一些建議。

關鍵詞：生命藍圖、故事主人、敘事治療、網路諮商

註：本研究改寫自學位論文。（本文係彭信揚提中國文化大學心理輔導研究所之碩士論文的部份內容，在周麗玉教授指導下完成）

壹、緒論

敘事治療起源於 1980 年代後期，是由澳洲的 Michael White 以及紐西蘭的 David Epston 所發展出來的，他們都是社會工作者以及家族治療師 (Beels, 2001; McLeod, 2003)，因為不滿此領域的傳統想法與作法，因而發展新的觀念——敘事治療。White 認為並不是家庭的某種潛在結構或功能失常決定家人之間的行為與互動，而是家人賦予事件的意義決定他們的行為。換言之，人們如何賦予過去意義，表示人們將以如何的態度面對未來，這也就是 Bruner 認為，當我們將想法表達出來的時候，我們會再經驗、創造與建構我們的文化。這不是表達原本就存在於文本的意義，而是透過實現的同時，建構意義 (引自 White & Epston, 1990)。

後現代主義者主張世界與人的認識方式是異質多元，不同的人有著不同的個人經驗與立場，對同一事物的理解也可能呈現多樣化。在網路上，人們可以有重新認定自己的機會，使自己的「我」能以流動性的特質游走於網際網路間，把自己期待的「自我形象」重新塑造出來。同時，許多上網者，可以藉隱匿的身份揭露鮮為在真實生活中表白的事情，包括未婚懷孕、墮胎、同志議題等等，也就是越隱匿的地方可能揭露越多的真實 (鄧永昌，2007)。

在後現代主義者 Foucault 的年代，還沒有所謂的網際網路，不過當時他提到的知識、權力概念，也可以說明如今的一個網路文化，包括網路諮商，因為不論是諮商員或是來談者，都可以透過彼此的互動，來取得知識、權力，在後現代模式的網路諮商中，彼此權力不是階級式，而是平等的，來談者擁有分享自己故事的權力，並且知識不是被壟斷的，這也是黃少華和陳文江 (2002) 認為在後現代思維裡，網路互動正符合其「去中心化」的概念，也符合敘事治療「去專家化」的概念，而網路書寫、文字、符號等等呈現方式，可以稱為一種另類的後現代語言。楊洲松 (2005) 提到，網際網路對這一代的青少年來說，已經成為他們生活經驗的一部份，也是構成他們認同的重要管道與元素，青少

年透過網路中的自我表現與虛擬社群的互動交往，形成流動性的後現代認同，此種認同不同於現代主義強調的本質、固著、穩定的型態，而改以一種暫時與多元的認同作用。

基於上述觀點，本緒論將依序介紹「敘事治療的內涵與精神」、「網路諮商的發展概述」、「敘事治療運用在網路諮商的探究」、「網路諮商中可行與適用的理論」，以及「故事主人與生命藍圖的概念」。

一、敘事治療的內涵與精神

敘事治療鼓勵人們描繪自己的故事，故事是相互影響的，聆聽與敘事問話都是協助故事主人解構主流論述與重新建構，同時，相信說故事可以改變自己，透過故事重新敘述的機會，去發現新角度與新視野，進而產生新能量。對於敘事治療的「故事」，White (2007) 不認為那是一般的虛構故事，而是包括事件、情境、順序、時間、及情節等五個部分，我們都是透過敘說自己的故事，以及別人告訴我們有關我們自身的故事而生活著 (Winslade & Monk, 1999)。敘事治療師支持案主的自主能力，將專家的角色減到最少，而且經由敘事治療去發現隱藏的理解，促發人們找到撰寫新故事的開端，發現曾經被潛藏的理解，用更多的肯定方式促發對生命敘說的再書寫，大部分的新理解是經由與案主的交談、問話，檢視製造他們生命的總體藍圖 (total landscape)，而不是普遍的強勢／主流故事 (dominant story) (Abels & Abels, 2001)。

敘事治療就像是一個表演舞台，敘說者是自己故事的主人、導演，可以自己決定要當何種角色，這個角色可以穿梭在現在、過去或未來，敘事治療強調人生每一個階段都該被疼惜與被照顧，而且每一段故事都呈現出對當時所處的社會、文化、情感所做的連結，以及如何被建構與詮釋，透過語言讓有意義的故事豐厚並連續下去，這是敘事治療的基本信念與精神。敘事治療目前也廣泛用於家庭與個別的諮商，強調合作平等的諮商關係、問題外化的對話模式，以及發展替代故事的經驗 (彭信揚, 2006)。彭信揚 (2008) 提到在敘事治療裡可

以常見到治療師對當事人家庭充滿「好奇」的瞭解或訪問，這個好奇絕不是探人隱私或是八卦，而是讓當事人真正感受到治療師有興趣想認識與瞭解當事人的家庭，並且能夠把這個家庭和所謂的「問題」分開，也就是「家庭是家庭，家庭不等於問題」。

二、網路諮商的發展概述

根據美國國家合格諮商師委員會（National Board for Certified Counselor, NBCC）對網路諮商的定義，「網路諮商」（online counseling）意指網路諮商員與相隔兩地或位在遠處的案主，利用電腦網際網路傳訊的方式，所從事的專業諮商與資訊提供等等的實務工作（Bloom, 1998）。王智弘（2003）提到網路諮商服務的發展，近年來已受到國內外很多的矚目與重視，依美國情況而言，先是 NBCC 在 1998 年開風氣之先，制定了網路諮商的倫理守則，接著美國諮商學會（American Counseling Association, ACA）在 1999 年也隨之跟進，因此，可以看出美國諮商專業對網路諮商的發展，採取積極面對與審慎規範的態度。

就國內的發展狀況來看，1996 年高雄諮商輔導中心率先開始在 BBS（Bulletin Board System 的縮寫，意思是電子佈告欄系統）上進行諮商，接著在 1997 年採用 e-mail 回信的方式進行協助，稱之為網路函件輔導（張德聰、黃正旭，2001）；台灣輔導與諮商學會（原中國輔導學會）除了在 2000 年與 2002 年的年會上先後設立與網路諮商的主題論壇外，也在 2001 年新版的倫理守則中，新增網路諮商的專章內容，期待能針對此一新起的服務型態加以規範。

除此之外，行政院人事行政局也建置一個免付費的公務人員網路諮商服務網（<https://public.uhcs.com.tw/index.php>），由專業心理諮商人員提供心理諮商的網路服務，除提供文字的諮商外，還提供視訊的諮商服務，提供給公務人員在心理諮商上的另一項選擇。

三、網路諮商中可行與適用的理論

網路諮商是目前新興的諮商方式，一旦當事人在真實生活中遇到人際互動不佳、對溝通有需求時，他們會希望藉由網諮來滿足本身的求助需求，也可以表示其對網路特性的認同。而現今社會中，如果面對面的諮商輔導方式不能滿足具有某些人格特質的人，則他們將會透過網路這樣的虛擬溝通情境來滿足，並藉以達到與諮商員在面對面時所可能無法達成的互動方式（彭信揚，2007）。因此，哪些諮商理論可以適用於網路諮商，便顯得格外重要了。目前已獲得證實適用於網路諮商的理論整理如下：

- （一）敘事治療（彭信揚，2006），作者摘述其以敘事治療運用在網路諮商的諮商實例做一探究，透過敘事技術與對話內容的搭配，讓讀者瞭解敘事治療如何在網路諮商中解構與外化當事人的強勢問題，以及如何聆聽相互矛盾的故事，進而探究問題在其生活方面產生的影響力。
- （二）焦點解決短期諮商（李書藝，2004；許維素、鄭惠君、陳宇芬，2007；鄭惠君 2005），透過使用焦點解決短期諮商，他們不約而同地得到以下幾點結論：1.當事人知覺焦點解決網路即時諮商有其成效性；2.焦點解決短期諮商運用於網路即時諮商有其適用性；3.在網路即時諮商中，諮商員和當事人可產生真實互動，產生諮商關係與諮商效果。
- （三）認知行為治療，Day 和 Schneider（引自王智弘、楊淳斐，2001）將認知行為取向運用於透過影像或透過聲音的遠距諮商情境中，發現能達致與傳統面對面諮商相同之效果，亦顯示此等取向在網路諮商實務上確有其可行性。而在張勻銘（2005）的研究中也指出認知治療運用在網路諮商，對其辨識自動化思考與往下想技巧等策略與行為技術，可運用於嚴重憂鬱情緒之當事人。

除了上述經證實可行的諮商理論外，王智弘和楊淳斐（2001）認為，還有

多重模式取向，即 Lazarus 所主張之 BASIC-ID 概念，學者認為以整體觀點來描述與協助當事人，確實有其實務上之可行性，特別是多重模式向以使用結構性之生活問卷來衡鑑當事人之問題與功能，據以提出因應與治療策略的做法，確實可藉由網路互動表單之設計而加以實施，因此，應可在實務上加以應用。此外，還有以結構性諮商程序、焦點解決、敘事治療、意義治療與個人中心治療等理論概念所啓發的一次單元諮商模式（張勻銘，2005），也適用於網路諮商。

四、敘事治療運用在網路諮商的探究

將敘事治療取向運用於網路諮商過程之觀點，是由 Mitchell 和 Murphy 所提出，兩位學者自 1995 年開始投入網路電子郵件的諮商工作，結合焦點解決短期諮商與敘事治療兩種取向，發展出「治療性電子郵件」(therapy-e-mail) 的網路電子郵件諮商的工作方式，在實務上的應用頗為成功（引自王智弘、楊淳斐，2001）。

黃少華和陳文江（2002）認為網際網路改變人際傳統的溝通模式，網路上互動的語言具有後現代的自由、平等與多元等特徵，此一觀點正符合屬於後現代主義的敘事治療。Sofka（2005）提到，敘事治療可以在網路治療中使用，邀請案主說故事，以及描述個人經驗，這也是一種情緒表達的宣洩出口。

王智弘和楊淳斐（2001）認為敘事治療重視書寫、文件的運用與問題外化等概念與作法，確實對以文本為主的網路電子郵件，或聊天室諮商有極大的吸引力與可行性。敘事治療的特性之一是重視書寫與對故事的詮釋，這點適合運用在網路諮商，網路諮商具有文字溝通的特性，諮商師可以和當事人一同探索文件、故事，將問題故事發展為替代故事（李書藝，2004；張勻銘，2005）。Payne（2006）認為諮商師使用敘事的治療性文件，可以提供案主永久的文辭保存，隨時提醒案主，或是讓他們自己發現一些新的觀點。

網路諮商可以符合敘事治療所標榜之精神，一切都是相對性、沒有絕對的真理與權力位階，以及屬於後現代主義中，容許包容差異和多元文化等等的概

念，並且也已經在實務工作中逐漸被落實，所以在後現代的網路諮商裡，來談者可以是作者，其絕對擁有發言權與詮釋權。在未來發展上，網路諮商會是諮商心理人員需要瞭解，甚至使用的諮商方式之一，而網路諮商進行到哪個階段，文件就可以跟著到哪個階段，這也是很大的優勢。

五、故事主人與生命藍圖的概念

在心理諮商的工作場域裡，我們常將來談的人稱呼為「案主」、「個案」、「當事人」等等，不過站在敘事治療的觀點，每一個故事都有意義與價值，問題故事也因為敘說而得以改寫，因此本研究採用夏民光（2005）以「故事主人翁」稱呼的概念，選用「故事主人」來代替「案主」等稱呼，這是較符合後現代的想法與本文之精神，畢竟我們每一位都是主宰自己生命故事的主人。

本文的生命藍圖意指，透過文字敘事的方式，擴大故事主人的生命元素，將生命裡眾個小故事繪製成大藍圖，敘事內容也將是故事主人過去、現在與未來，曾經或想像將會發生的故事，透過文字敘事，讓故事主人的主觀經驗與文化脈絡得以結合，完整呈現其生命藍圖。

貳、研究方法

一、敘事研究分析

本研究採用敘事研究的「整體—內容」(holistic - content) 作為研究方法，此方法是 Lieblich、Tuval-Mashiach 和 Zilber (1998) 所提出的敘事研究方法內容之一，屬於質性研究。此法所言的「整體」是指將個體生命視為一個整體，探索主體從過去到現在的生命發展歷程，以其立場理解與呈現整體生命故事；而「內容」是指藉由敘說者受訪或自我敘說來獲取故事的意義或片段，藉此傳達其人表現的動機、目的、特質、生命主題意義等等的內容。

本研究選擇「整體—內容」為分析方法的理由是 Lieblich 等人 (1998) 認

為「整體—內容」分析的關鍵就是尋找出生命故事中一再重複出現的主題，因為這些主題可以呈現個體的性格。因此，針對諮商者以敘事治療為諮商介入方式所進行的分析與討論，這是在「整體—內容」的脈絡下進行，並無特定對某個諮商技巧或某一個主題做歸類，所以採取此方法對諮商介入進行分析，是較為適當的。

二、使用即時通訊（MSN）進行網路諮商

本研究透過微軟公司的 Windows Live Messenger 進行網路諮商，在 MSN 系統裡，可透過文字、表情符號、語音或視訊與連絡人隨時溝通連繫，即使對方處於離線狀態，仍然可以傳送離線訊息或手機簡訊給對方（MSN Messenger，取自：<http://get.live.com/zh-cht-tw/messenger/overview>），這是免付費的系統，只要使用者與交談者都在線上，就能透過網路，傳送文字、檔案、聲音、影像給對方，無論對方身處何方，或者是距離多遙遠，只要透過即時通訊軟體，溝通就沒有地理位置上的限制（林侑民，2006）。本研究進行的網路諮商（含電子郵件）僅是文字上的對談，並無使用網路電話與即時視訊。

三、研究者與協同研究者

（一）研究者

在質性研究裡，「研究者本身就是研究工具」，Padgett（1998）認為質性研究是探討較具敏感性，以及具有深度情緒探索的議題，在諮商歷程中，每位案主均可能會是極具心理困擾，甚至需要危機處理的，所以對於研究者的專業經驗，會是研究的豐富來源，當然也就不適合採用標準化與封閉式的研究了，以此觀點來看，我在質性研究裡是需要「現身」的，Glesne（1999）認為使用第一人稱「我」來書寫質性的論文，是符合質性研究的性質，文本中使用「我」，反映了我在研究情境的存在（being）。

我清楚我是以「我」這個人，我的主體意識與故事主人進行諮商，完成書

寫，我以我的主體性進行分析、詮釋並和文獻對話，將所體會到的敘事治療、網路諮商等理論與我個人經驗帶到研究情境裡，這是我之存在，我清楚我在本研究中每個階段的中心任務。

由於研究者兼具諮商者的角色，因此本文會有「諮商員」與「研究者」等兩個不同的角色，本研究以「研究者」角色產生研究目的與方法；「諮商員」僅出現在網路諮商過程中，待整個諮商歷程結束後，「研究者」的角色才會再度進入，進行文本的分析討論與撰寫最終的結果與建議。

基於上述觀點，本研究之諸多部分以及結論與討論乃使用到「我」，因為如此的第一人稱可以清楚交代我思我感與諮商脈絡，也減少我與本文的距離。

（二）協同研究者

本研究中的協同研究者為某國立大學教育心理與輔導研究所博士，目前在國立大學任教敘事治療相關課程，以及在該校心理諮商中心擔任諮商心理師，除擔任多場以敘事治療為名的工作坊或演講之講師，並有多項關於敘事治療期刊著作發表與書籍翻譯。

與協同研究者的討論過程裡，我是享受的，因為我已接受協同研究者以敘事治療模式的督導兩年，所以對於我所使用的敘事治療概念或精神，她是熟悉與瞭解的，同時，對我使用的分析與討論她也提出許多寶貴意見與指導，例如：我使用敘事技術的時機、描述與書寫方式、我個人主體的再涉入等等，她也鼓勵我對於故事主人生命藍圖的重寫歷程可以再做更深入的分析，這對我來說是一種鼓勵，討論中更增加我對敘事治療的體會。

四、研究參與者

本研究係透過不同於私人慣用之 e-mail 的另外帳號作為網路諮商研究，以該帳號進行公開招募，請有意願參與的人透過 e-mail 與我聯繫，透過網路進行初談（intake）後，再由我根據對方可能的出席狀況、來談目的與網路諮商對他的適配性，進行後續的評估與邀請，若其符合本研究主題與招募之條件，將由

彼此再次協調出可以進行網路諮商的時間，以正式進入網路諮商。

本研究招募到七位，但最後僅一位成為本研究的參與者，因為她符合諮商時間的配合，每週穩定上線晤談，對心理位移、問題外化等敘事問話可以接受與回應，自我敘說、信件撰寫之動機很高，以及文本足以提供本研究的分析與討論。

五、資料收集、應用與分析

諮商期間歷經八個月（中間停過二個月沈澱），每週一次，一次九十分鐘，諮商期間一共收集到二十一次的網路諮商文本、五十封的電子郵件、二張證書、三張相片，以及一篇網路故事。

這些資料在我的諮商過程中，扮演著功不可沒的重要角色。首先，透過逐字稿閱讀，它協助我反思以及在下次諮商前的複習與預備；而信件在研究中佔了很大的「位置」，不只因為它的量，更因為在質的方面，彼此針對前次諮商做回應與討論，這是透過書寫再次豐厚故事的內容與能量，也因為透過網路的傳遞，所以大大縮短了信件往返的時間，具有立即性，故事主人也可以在反覆閱讀下，看見並堆砌自己的生命能量；最後在證書與照片的資料上，證書可以讓故事主人找回曾有能量的感動，也清楚過程的脈絡與辛苦，證書文字或照片內容，就是種對「力量」真實的呈現與回應，而且當問題故事可以被鬆動時，新故事、新意義就可以產生。

（一）擷取逐字稿與編碼

質性資料分析的第一步就是擷取逐字稿。因為網路諮商具有諮商即記錄的優點，所以可以讓逐字稿詳盡確實地呈現，本研究之編碼類別有我、故事主人、諮商次數、說話次數、信件、相片等六類。

編碼方式如下：

1. 我以 Co (counselor) 表示，故事主人以 CL (client) 表示。在字體方面，我以「細明體」呈現，故事主人以「標楷體」呈現，CL/Co 前的數字為

諮商次數，CL/Co 後的數字為說話次數。

例如：1 CL1：第一次諮商時故事主人說的第一句話

1 Co1：第一次諮商時，我說的第一句話

2 CL1：第二次諮商時故事主人說的第一句話

2 Co1：第二次諮商時，我說的第一句話

……

以此類推

- 2.信件以 L (letter) 表示，L1 代表第一次諮商的信件，L1-S1 代表我在第一次諮商後，寫給故事主人的第一次信，L1-S2 代表我在第一次諮商後，寫給故事主人的第二次信；同理，L1-H1 代表故事主人在第一次諮商後，寫給我的第一次信，L1-H2 代表故事主人在第一次諮商後，寫給我的第二次信。(S 為我名字其中一字的簡稱，H 為故事主人名字的簡稱)
- 3.相片以 P (picture) 呈現，例如：6P1，表示在第六次諮商時，所出現的第一張相片。

(二) 重要情節與主題故事的分類

我反覆閱讀二十一次的諮商逐字稿與五十封信件，一共整理出四十四個次主題，再將所有次主題加以歸類，此為文本分類，文本分類是根據其所涵蓋的意義賦予一個適當的概念名稱，也就是針對摘要內容的主題加以分類、比較、歸納後，將屬性相同的類別歸類，予以命名(林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005)。

(三) 分析與討論

McLeod (2003) 認為敘事是對整體性的形容，一段敘事可能包含幾個分開的故事，故事主人在每次諮商之所言，均為故事主人的敘事，同時，可能會在同一次諮商裡提到大約三到四個分開的故事。因此，我先針對二十一次諮商裡，談到該主題的諮商逐字稿逐一擷取出來，然後在諮商問話的後面加註我理解的敘事治療概念與技術並加以討論，同時整理出對故事主人產生的影響為何，經

過這個歷程之後，我採取 White 重寫生命藍圖的概念，繪製「故事主人生命藍圖的重寫歷程圖」，清楚交代彼此在諮商時的故事流動與梳理。

六、三角校正

質性研究在分析過程中常被質疑的就是是否因個人主觀判斷或是過度推論，而導致整個研究結果產生誤差，有鑑於此，研究者可以利用三角校正方法（triangulation）來處理之。

本研究由於採取敘事治療的諮商方式，因此融入專家的協同分析與校正甚為重要，此專家也必須是對敘事治療學有專精之人，其校正過程要注意到我及故事主人的層面，以我來說，我與專家擁有良好的關係與溝通，過程中吸收專家的經驗與指導，加強對敘事治療的體會與分析。以故事主人來說，文本全貌的提供是重要的，透過故事主人對文本的同意或意見增減，可以貼近與符合其原意。經過三角校正的使用，驗證與修正分析，有助減少分析過程的勘誤率。

參、研究結果

以下將分別介紹故事主人生命藍圖的重寫歷程，以及敘事治療運用在網路諮商的經驗。

一、故事主人生命藍圖的重寫歷程

我反覆閱讀二十一次的諮商文本以及生命故事重寫歷程的逐字稿分析後，依據 White（2007）對故事主人生命藍圖重寫的概念，描繪故事主人重寫的生命藍圖（如圖一），藉由意義藍圖的部分，強化與呈現敘事治療對故事主人產生的影響為何。以下針對藍圖內的符號與名詞做介紹：

（一）故事主人生命藍圖重寫歷程的介紹

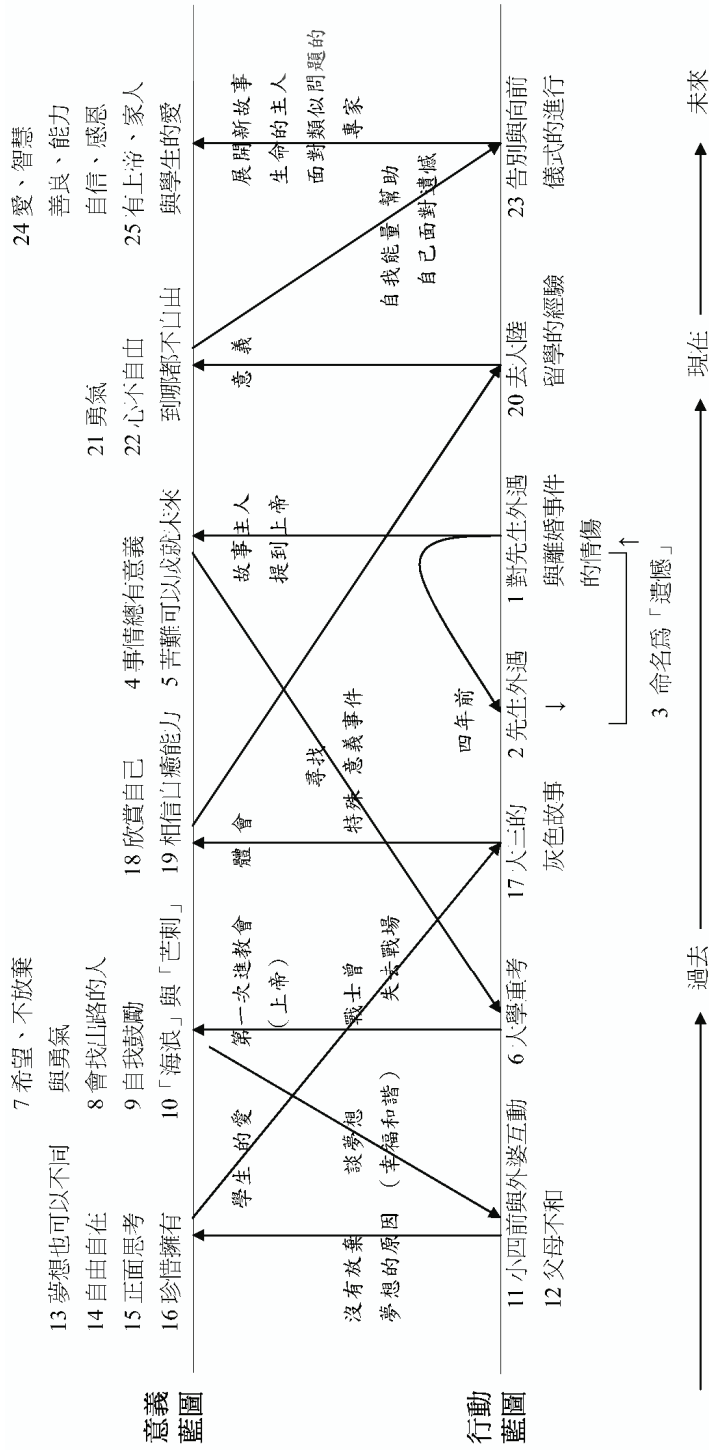
數字（1~25）代表諮商歷程，例如：「（1）」是開始階段，「（25）」是最後階段；箭頭（→）代表故事重寫歷程與方向，例如：（1）從來談議題連結到（2）先生外遇，接著是對事件的命名（3），以此類推，圖下方的「→」代表時間，從過去到現在，再到未來；藍圖中標楷體的部分，是敘事治療的介入，或故事發展的重要情節；意義藍圖（landscape of identity）則是故事被有目的的被理解，瞭解什麼是與此事件相符合的價值，特殊意義事件對故事主人的產生怎樣的認知、理解與意義；最後的行動藍圖（landscape of action），是包含對故事事件、情境、順序、時間與情節。

（二）故事主人生命藍圖的重寫歷程之內涵

故事是這樣開始的，故事主人因為對先生外遇與離婚事件的情傷（1）*而參與網路諮商，四年前（2）先生外遇，2005年簽字離婚，她替這件事命名為遺憾（3），故事主人提到上帝，在她與上帝的對話裡，她明白了事情總有意義（4）以及苦難可以成就未來（5），也經由尋找特殊意義事件，她回想起過去大學重考（6）時的艱辛，也是她第一次進教會認識上帝，這是她生命中的重要情節，上帝也成為她生命裡的重要他人與見證人，對於大學重考所帶來的意義是，看見自己擁有希望、不放棄與勇氣（7）的特質，明白自己是會找出路的人（8）、會自我鼓勵（9），同時，她也將「遺憾」重新命名為「海浪」，以及後來的「芒刺」（10）。

對於故事主人的夢想，她想要幸福和諧的關係，這個夢想讓她想起小學四年級前和外婆的互動（11），以及從小看見父母親的不合（12），或許，夢想離她漸漸遠了，不過探詢她沒有放棄夢想的原因時，她想到另一個詮釋，就是夢想也可以不同（13），她想要的是自由自在（14），找回正面思考的能力（15），以及會去重視自己所擁有的一切人、事、物（16），而她正擁有學生的愛，這是很

* 括號內的數字表示諮商歷程及故事出現的順序，標楷體代表故事主人的特殊意義事件及體會。



圖一 故事主人生命藍圖的重寫歷程

重要的，當她帶領學生去參加辯論比賽時，想像自己就是戰士，擁有戰場，不過卻也讓她想起大三的灰色故事（17），因為那年戰士曾失去過戰場，也因為大三發生的事，讓她體會到自己欣賞自己（18）的重要與相信人有自癒的能力（19）。

故事的主人在暑假去了一趟大陸留學（20），大陸行對她產生的意義是理解到自己存在的勇氣（21）以及學習到如果心不自由，到哪都會不自由（22）的想法，她更有主體性，她看見自己充滿的能量，並且瞭解這個能量可以幫助自己面對遺憾（情傷）；當她回台灣後，她決定要替過去的情傷進行一項儀式，這是具有告別與向前（23）含意的儀式，隨著儀式活動的結束，也代表故事主人展開新故事的開始，她是自己生命的主人也是面對類似問題的專家，她瞭解並敘說自己是擁有愛、智慧、善良、能力、自信與感恩的人（24），同時她更珍惜自己擁有上帝、家人與學生的愛（25）。

二、故事主人生命藍圖重寫歷程的分析與討論

本節次針對故事主人生命藍圖重寫歷程的逐字稿分析，以主題的形式，進行分析與討論，一共有八個主題，分別為遺憾（先生外遇與離婚）、大學重考、和外婆的互動、和學生的互動、大三的一段灰色故事、去大陸留學的經驗、儀式的進行、以及生命的主人，在分析與討論的過程中，我秉持前人的理論、自身的觀點，以及資料中呈現的樣貌等三方面進行對話與檢核，並以本身運用敘事治療的精神與文獻理論的支持，進行綜合性的討論，讓讀者瞭解我在運用敘事治療所進行的網路諮商，對故事主人所產生的影響為何，呼應與回答本研究的目的。

（一）「遺憾」（先生外遇與離婚）是來談的原因

1. 「遺憾」讓上帝貼近了故事主人

你是有能力的人，會為自己找出路，上帝也為你開了另一個空間，請不要用眼淚填滿它，那太可惜了。（L3-H1）

故事主人提到婚姻曾是她這一生中最成功的部分，所以面對「遺憾」，她內心是痛苦、難過與失落的，甚至她用萬箭穿心來形容，站在敘事治療的觀點，認為人不是問題，問題本身才是問題(Freedman & Combs, 1996; White & Epston, 1990)，我相信「遺憾」不是故事主人的問題，她有能力不被問題所影響，當我採取「問題外化」的問話方式時，發現「遺憾」的強大，「遺憾」似乎正侵蝕著她的能量，而她擁有的力量是期待自己可以走出陰霾，希望自己的傷痛可以真正的復原，不再被「遺憾」所困擾與難過。White (2007) 認為運用「問題外化」的對話方式，可以讓人們看見問題是獨立於他自身之外的，不是源起於本身，也不是擁有的，所以我發現透過「問題外化」的確不是去企圖對問題做立即的改變，而是協助故事主人去瞭解與體會，問題是可以和自己做抽離的（儘管問題能量很大），而當問題被外化後，我進一步探問故事主人，當「遺憾」出現時，妳是怎麼面對「遺憾」，並且沒有讓「遺憾」打敗妳時，她立刻想到上帝，我相信上帝是故事主人的一個寶貴資源，以及敘事治療所強調的重要他人與見證的力量，我看見上帝的出現讓她感到安心，瞭解自己不是孤軍奮鬥，似乎是和上帝一起去面對「遺憾」這個問題。

禱告對基督徒來說，是一個很重要的儀式與心靈安慰，使用「行動藍圖」中的「what」，是藉以豐厚故事主人與上帝的關係，我看見故事主人經由與上帝的對話，瞭解上帝是如何看待她，使用行動藍圖的問話結果是讓故事主人「站在第三者的觀點」去看上帝和自己的關係。當使用「妳覺得上帝會想對鐵齒的Helen……」(3Co28) 做為開頭時，故事主人可以「思考」也「觀看」上帝與鐵齒的她的對話，故事主人的主體性依然保有，而在她回覆問話的同時，其實她也正回覆了上帝。

在諮商過程去賦予故事主人一個助人的身份，例如：交辦任務「如果今天上帝交代一項任務給妳，希望妳幫助一下這位鐵齒的Helen，妳會想對這位鐵齒的Helen說什麼呢？」(3Co31) 運用此問話，我看見她的主體性，她可以提升自我的瞭解與支持鼓勵，明白事情的意義何在，看見會有美好，這是一種意

義化的過程，我認為敘事治療強調的意義化，在此時的出現就顯得格外重要，因為我看見當使用意義化拉回到她身上時，可以使其清楚與明白自己的價值與生存意義，除了是對自己有所鼓勵外，也更加感受到上帝的愛，透過故事主人想像上帝可以如何介入與影響時（例如：上帝可以怎麼幫助妳？），使其得到方向的指引與協助，這也是運用「重要他人」的概念對故事主人帶來的影響。

2. 「遺憾」帶來沒面子

他（前夫）會不會覺得愧疚跟我復不復原是兩回事，他是否覺得後悔或愧疚是他的事，我要的是健康的身心，不復原，苦的是我，我何必因為在乎他是否愧疚而不讓自己康復呢？（L5-H1）

故事主人因為「遺憾」而感到沒面子，也不敢多跟朋友、同事提到此事，因此，藉由「問題外化」與「相對影響」的問句，讓故事主人檢視自己與「沒面子」的關係，並能從「獨特經驗」中，找到可以不被「沒面子」所影響的時候，而當她說到她願意和「沒面子」和平相處時，我看見了一種平和的氛圍，因為此刻沒力量做奮戰，這是保護自己的一種方式，但當我以「獨特經驗」問話，探問與重視生活中出現的一點點不同時（例如：有沒有什麼時候是「沒面子」沒出現打擾你，或是只出現一下下的時候呢？她的回應是目前「沒面子」沒有出現，不過如果出現，她會將它趕走或是不理它），在這裡，我看到到故事主人的一個奮戰精神，我忍不住以正面欣賞與好奇的態度，加以探詢她做了什麼可以把沒面子趕出去，這是種對故事主人主體性的打樁概念，看見她願意向「沒面子」挑戰，不讓它恣意地出現，所以當她認為別人的想法與自己的幸福感是沒有相關的，或是告訴自己別再去想，先去做點別的事，這些都讓我感到她是可以不被「沒面子」所控制住的，她有主導權與力量讓「沒面子」離開，儘管一下下都好，這也是 Freedman 和 Combs（1996）提到獨特經驗時，認為只要可以不被問題影響或是干擾的時候都可以是獨特經驗，包括短暫的時間（例如：儘管離開一下下），這都是有意義的，也是開啓新故事線的契機。

(二) 現在的失落經驗引發她想到大學重考的經驗

不管什麼意義，只要我遭遇到困境，都要自己想一想有沒有正面的東西。

(4CL11)

在諮商中，故事主人描述過去的事成就現在，現在發生的事是為了未來而準備，我很好奇她為何有如此的體會，這其中一定有故事，因此我用欣賞的口吻詢問她是怎麼想到這兩句話的，我覺得很棒，故事主人提到她的大學重考經驗，這個經驗是她生命中的一個重要轉捩點，也是「特殊意義事件」，濃厚特殊意義事件是敘事治療的核心概念，我採取了「行動藍圖」的「What」與「How」之概念為問話開頭，因為藉由濃厚故事情節對故事主人的意義與影響是重要的 (Freedman & Combs, 1996; White, 2007)，所以當故事主人提到沒有被黑色鐵鍊（對重考的隱喻）綁住的時候，那是值得深入瞭解的地方，是她的「獨特經驗」，我相信應該可以找回擁有但卻遺忘的能量，她說「我明白我是會自己找出路的人」(L3-H2)，我想這就是一種意義的展現，是她從過去自己面對困難時的經驗所得到的，換言之，經過重新敘說與詮釋的過程，故事主人得以從舊經驗中得到新的意義。Gray (1996) 提到，當人們的故事被重新閱讀後，人們將不僅可以檢視過去，並可以應用於現在，同時將其影響投射於未來，此一論點更是符合故事主人在故事重述過程中的體會：「過去的事成就現在，現在發生的事是為了未來而準備」。所以，我看見故事主人的生命藍圖在故事重述後，可以得到不同的啟發、經驗與意義，這也是她面對未來的寶藏與能力。

故事主人認為大學重考的經驗是很痛苦的，而或許因為我被她說的：「越是發現苦難，越是有意義。」(3CL35) 這句話所吸引，所以我會很想邀請重考時的那個自己，在此刻進來諮商中陪伴或鼓勵現在的故事主人，我使用「心理位移」的概念，鼓勵故事主人與當時歷經苦難重考的自己對話，我也邀請重考時的那個自己寫封信鼓勵現在的自己，並透過對於信件的閱讀與回應，再次增強自我的能量。

透過閱讀重考時的自己寫給現在的自己的信，這是一種心理位置的切換，像是某種客體在發聲，而這個客體又是如此親近自己，具有同理、鼓勵與關心，同時客體扮演的角色可能是不嚴厲的批評者，或是安慰者（金樹人，2005），所以當我探問她看過重考時的自己寫給現在自己的信的內心感覺，並對重考自己的回應時，這是採取一種「現在自己」與「過去自己」的對話方式，藉由如此的心理位移，清楚看見故事主人從過去的經驗裡，體悟到過去的自己是如何克服與面對壓力的情況，以對「現在自己」可以達到自我充權（empowerment）（提升自信、生活價值與意義）之目的，展現出自己才是自己生命故事的專家，信件中，「過去自己」很鼓勵現在的自己要勇敢面對困境，並以欣賞及悅納的心情讚許、支持自己，所以站在敘事觀點來說，這是故事主人原本就有的，不是我（諮商員）給的，而「心理位移」也只是開啓一個方向，在心理位移的對話過程中，當我採取什麼都不知道的態度時，我發現對話的開放性可以在故事主人身上自由地流動著，這也正是蕭景容（2003）認為的諮商師要去開創一個有利當事人敘說自己的時空，讓當事人可以對自我重新聚合與書寫，當透過置身在歷史空間中來回穿梭與交織的歷程，並經由述說的行動，以進行自我知識的建構過程。

（三）和外婆曾有的幸福關係是她的夢想

我想起了外婆對我的意義、在我心中的重要地位及一直給我的力量。（L6-H1）

故事主人的外婆在她小學四年級時過世，對她來說，從小與外婆的互動經驗是一個特殊意義事件，也是一個被滋養的過程，所以我在此重要的故事情節上，運用「行動藍圖」與「意義藍圖」，以及連續的「想像對話」。

White（2007）提到治療師運用「想像」，並搭配「行動藍圖」的概念去幫助故事主人豐厚對其有意義的故事。對於上述問話，我運用「重要他人」（外婆）的觀點，讓外婆在諮商的此時此刻得以進入故事主人的生命，彷彿已經過世的外婆可以安撫與照顧現在面臨苦難的故事主人，在這裡我體會到當運用與重要

他人的對話時，可以對故事主人內心帶來撫慰，就在故事主人想像與外婆一來一往的對話裡，可以發現故事主人內心的激動與感恩，以行動藍圖的概念來說，故事主人的確符合 Freedman 和 Combs (1996) 認為的，諮商員運用行動藍圖，意圖去建立故事情節裡的個人力量之展現，是一種旨趣，諮商員引導人們說出有關培養個人力量的故事，是在描繪、詮釋與行動藍圖經驗有關的東西下所進行，這也是「意義藍圖」的概念。

基於上述，我發現故事主人在「行動藍圖」與「意義藍圖」中的來來回回，不僅可以豐厚故事主人與外婆互動故事的內容，更在最後探問夢想與故事的關連性中，達到前後呼應的效果，讓故事主人「想起」外婆曾經是支持自己的力量之一，在諮商過程中，我的心中似乎也建構出一個畫面，是故事主人與外婆互動的畫面，我已如此，故事主人應該更是如此，「真的謝謝你，其實那天我掉淚了。因為我很久沒想起外婆了，就算之前最困難的時候，我也沒有像我小時候彷彿向她哭訴一般，或是再度去思念她，……，我竟遺忘了以前曾經那麼倚靠、那麼真摯、豐富的恩情。」(L6-H1)

(四) 學生是她沒有放棄夢想的原因之一

我很感謝學生一路的支持，如果沒有他們的安慰，他們的溫暖，我想我也是撐不過來的。(L8-H1)

敘事治療很重視對自我的認識，馬一波和鐘華(2006)提到心理治療大師 Carl Rogers 對敘事的影響是 Rogers 相信每一個當事人都有能力完成認識自我的任務，讓當事人藉由省思與認識自我，來完成更多被深藏或是遺忘的東西，敘事治療師的任務就是將這些東西挖掘出來。基於此觀點，我看見當我探詢故事主人覺得自己適合也可以成爲一位好老師，其所需具備何種特質時，她體認到她是愛學生的，形容自己是個少見的好老師，她會對學生真誠無條件地付出，不管時間、金錢與心力，這樣子讓自己好自豪，也覺得自己好棒，當我進一步探詢故事主人是怎麼辦到的，以及怎麼看待這樣的自己時，可以看見故事主人

開啓自我對話，表達對自己的鼓勵與支持之意，這部分似乎也符合了 Rogers 的想法，當故事主人好好貼近自己與認識自己時，也同時會去看見或欣賞自己獨特的特質。

從對話裡，我發現使用「紮根」與「打樁」的概念，可以讓故事主人以好老師的角度去看自己，我以此為基底，讓故事主人思考故事中的自己，做了什麼？如何看待？如何欣賞？如何辦到？感覺如何？這讓「意義藍圖」的價值與功能得以展現出來，也符合敘事治療強調將場景架構細膩化，有助於故事情節的顯明化，因為透過這一連串的問句，有助於將細節帶入故事中，並帶動經驗的涉入，讓當事人（故事主人）回到故事的場景，以及當時的情緒與想法（蕭景容，2003），同時我也清楚看見故事主人在這一系列的問話裡，理解到自己的存在，會發自內心地欣賞自己，並覺得自己是有價值的，如此的體悟，正是 White（2007）認為經由「意義藍圖」的問話，可以讓故事主人瞭解自己的價值，對於故事主人的內在心理歷程具有新的體會、認知、理解與意義的學習。

（五）故事主人在大三時的一段灰色故事

不用勉強自己要自己多快就站起來（11CL31）、相信人有自癒能力（11CL33）

針對此一主題的諮商，我們是在諮商中期（第十一次）談到，我看見故事主人可以充分發揮隱喻來敘說故事，我們在「生命有如枯萎的玫瑰」（故事主人的大三階段）開啓故事的序幕，玫瑰長達一年的枯萎，葉子早已枯黃飄落在地面，我對故事的發展是好奇的，好奇與心疼這朵玫瑰的艱辛，我心想，是什麼讓玫瑰枯萎一年但卻沒有枯死，這裡有好強的韌力需要探索與被看見，因此，當我瞭解玫瑰枯萎的原因是因為與好友的感情破裂後，就是開啓「問題外化」與「命名」（故事主人將感情破裂命名為「灰雲」）的時候，雖然最後玫瑰依舊枯萎，灰雲依舊沒散去，不過我看見故事主人在與「玫瑰」、「灰雲」的外化對話裡，她表達了感謝與珍惜之意，這是令人感動的地方，當她說「我珍惜並感恩四周的一切」（11CL28）、「不用勉強自己要自己多快就站起來」（11CL31）、「相信人有自癒能力」（11CL33）和「對自己好一點，別苛求自己」（11CL34）時，故事已

經開始重寫，以敘事治療來說，這些體會都會是重寫生命藍圖的重要元素，所以我採取「意義性問句」詢問她是怎麼看待自己的這個感謝，因為重寫需要意義化的幫助，外化對話是開啓新文化、新意義的形式 (Winslade & Monk, 1999)，接下來對意義性故事的打樁更是重點，我也看見故事主人體會出「等待」、「安靜休息」，當我並沒有以專家角色去試圖要故事主人做改變時，她此刻等待力量的慢慢恢復，就是一種照顧自己，我體會到當故事主人選擇不勉強自己現在要盡快站起來時，這其實也是一種力量的展現，也是敘事說的只有故事主人最懂得自己，此刻，我似乎是陪伴者、傾聽者，故事主人的自我療癒已經在其自身潛移默化地展開了，所以故事主人是自己生命的專家，有自我療癒的功能，當我再次以好奇之態度，追問故事主人如何照顧自己。如何面對灰雲可能再現時——例如：如果灰雲再度來找妳，妳會怎麼面對它？(11Co31)——可以看見她從灰色故事中學到的意義，讓自己慢慢療傷以及照顧好自己，我看見故事主人內心力量的展現，對於面對下回可能再度出現的類似困境，我相信她是有能力面對與處理的。

(六) 故事主人暑假去大陸留學的經驗

重點不在地方的改變，只要我的心沒有變，就算到新的地方也一樣，同樣的，只要我的心改變了，就算環境一樣，也可以重新開始。(L10-H1)

2006年暑假，故事主人去了一趟大陸留學，希望在新的地方可以有一些新的生活與體驗，所以去大陸的這段期間，我會好奇她的生活與經驗，以及這些經驗為她帶來的意義，我瞭解到當我詢問故事主人去大陸的想望與期待時，對故事情節具有強化的作用，使用「意義性問句」也讓故事主人思考，當面臨如此相異於在台灣的自己時，自己如何看待自己以及留學這件事，這似乎也有「心理位移」的意味。

對故事新經驗的情節加以探詢其意義，會對故事主人產生新的體驗與認知，而這種新的體驗與認知將會是她生命中所擁有的資產 (White, 2007)。基於此觀點，故事主人去大陸留學是人生中的一個新經驗 (不管以前是否去過，都

算是新的經驗與體會)，我在諮商中，或信件裡，均詢問到她如何計畫大陸行，她如何看見這趟留學對自己產生的影響與想法；我看到故事主人的體悟有，她體會到心沒變，到哪裡都一樣，因為「我以為新的地方會開始新的生活，以前就可以完全不見，但我現在發現，事情好像不是這樣。」(L10-H1)，不過也正因為如此，她體會到自己才是生命的主角，因為「每個人在自己的生命中上演連續劇，而不同的人事地物則在自己的連續劇中出現，……，大家在精心規劃的場景中來來去去，扮演自己的角色，同時也演出了自己的生命劇。」(L11-H2)

(七) 重新出發：一個告別過去的儀式

這是一個遲來的儀式，我早就該辦了。(21CL25)

敘事治療認為舉行簡單的儀式，可以協助案主（故事主人）引出故事，瓦解原先的問題腳本，進而編導新的生活故事，透過解構、拓展、再合力建構新的生活故事（戴漢民，2006）。儀式是某種明確的行為方式或是行為準則，故事主人可以透過儀式的進行去完成心中的願望，這個儀式可以是代表開始或一種結束，具有象徵的作用。「怎麼會想到要用一個儀式來做個總結？」，這是豐富儀式內容很好的探問，同時，為儀式「命名」，更是讓故事主人找到生命中類似的力量，因為儀式有了專屬名字，一切就會變得不一樣，變得更具意義，例如：她將她的儀式命名為「風」，以及她對「風」的詮釋「如風，曾經強勁，曾經如煦，曾經溫柔，曾經有力，如今已逝去，但當我再感受到風時，又會再想起，那曾經對我的意義，風也讓我覺得自由。」(17CL39)，這是她專屬的名稱，無可取代。因此，當我進一步詢問：「當此時再想起風時，自己跟以前已經變得怎麼不一樣了？」(17Co40) 我看見「時間位移」的概念讓故事主人在時空交錯裡迴盪，讓「風」可以茁壯與被看見。

(八) 看見力量與自己才是自己生命的主人

我今天付出了那麼慘痛的代價，如果沒有拿回些最重要、最貴重的（指對慘痛代價帶來的體悟與意義），怎麼划算呢？(18CL34)

在故事主人生命藍圖的重寫歷程中，「生命的主人」此一主題是描述故事主人告別過去憂傷與努力向前展開新生活的階段，也是諮商的最後階段，諮商中，我曾使用「隱喻」，讓故事主人以站在階梯的概念來進行對話，階梯有隱含上與下的空間概念，當我用階梯的隱喻，再搭配「心理位移」時，體會到故事主人可以在不同時間與空間的位置中，相互陪伴與鼓勵，同時運用「行動藍圖」的「what」詢問故事主人是什麼讓她選擇繼續往上？力量是怎麼來的？往前一階妳多了些什麼？透過這些問話，心中也自然浮現一個畫面，我彷彿看見故事主人正站在階梯上，往上往下地對話，因為站在不同的位置，開啓了不同的對談與視野。

在第十七次的諮商裡，我讓故事主人省思自己的改變之處，讓她分辨「以前我」與「現在我」的差異性，瞭解看見今日種種譬如今日生的狀態，她體悟到自己是生命的主人，生命不再是因為他人的牽引而有所變動，她說「我不會再像以前一樣把重心放在另一個人身上了，我不要再因為他的一舉一動而傷心痛哭或開心快樂了，我不要再把自己附屬在他的身上，我要有自己。」(17CL21)此時的故事已經被改寫。以敘事治療之精神與觀點來看，我不會認為自己具備專家的角色，我相信故事主人才是解決自己問題的專家，所以我們的諮商關係是合作共寫的，也在此基礎上，生命藍圖開始重寫，戴漢民(2006)認為透過重寫歷程，故事主人可以看見更多的生命力，對問題失落有新認識，對意義的賦予有更多的選擇，當發展成解決之道的故事時，就更有力量適應與主宰自己人生。我看見經由故事主人自己述說的語言，以及呈現面對與處理問題的方式，透過問話，讓故事主人為未來開啓曙光，當她以自己是自己生命專家之姿展現時，故事主人可以體會到自己的難得與寶貴之處，她會讓過去的苦難變成今日的寶藏，所以，當我與故事主人一同經歷生命故事時，彼此的生命都面臨改寫與重構，讓未來的生活更臻完美。

當我連續用「如果將來在妳的生活中遇到類似妳相同狀況的人，妳會想對他說些什麼話？」(18Co29)，以及「對從事諮商的我，我可能會面對類似經驗的來談者，妳可以給我怎樣的幫助或提醒，讓我來協助到他們呢？」(18Co31)，

從故事主人的回答中，我看見也明白故事主人早已經具備生命故事主人之姿態，以及解決類似問題的專家角色，學會懂得教導他人如何面對困境的方式，這是在經歷許多苦難、許多特殊意義事件後的體悟，我已看見她是面對類似困難的專家，以自己如此真實與深刻的經驗，瞭解如何去幫助類似經驗的人，故事主人不只是自己的生命專家，也是他人的諮詢對象了。

肆、討論與建議

一、討論

(一) 敘事治療方面

從故事主人的回應來看，可以發現敘事治療對她產生如何的內在經驗，以及理論如何與這經驗對話，例如：問題外化、解構、對問題影響的評估、以及治療性文件等等。

以「問題外化」來說，故事主人提到很多問話方式都是第一次經驗到，而且自己彷彿是以第三人稱的方式說話，有個清楚對象可以表達，這符合 White (2007) 認為透過外化出去的問題，讓故事主人可以站在客觀的觀點，去思考故事裡的元素究竟發生了什麼，將自己與「問題」分開，透過與「問題」的對話，增加其權力，讓自己的能量得以提升與展現。當故事主人對過去經驗有新的想法產生時，就是解構的開始，這也是開始走往支線故事的特殊意義事件(夏民光，2005；Freedman & Combs, 1996; Morgan, 2000)，所以配合行動藍圖與意義藍圖的概念，可以使故事主人讓支線故事更加豐厚，進而拆解舊有的想法，這是「解構」的概念。

故事主人形容海浪對她的影響，海浪從十分改變到二分與三分之間(十分最大，一分最小)，我體會到透過對「問題」的量化與評估，可以增加我對「問題」影響故事主人程度的判斷，這在後現代治療法中，時常被諮商員所採用，Abels 和 Abels (2001) 認為以一到十的分數是一種評估的範圍，這部分與焦點

解決短期心理諮商 (solution-focused brief therapy, SFBT) 常用的百分比問句 (percentage question) 是相同的概念。

對於治療性文件的應用 (例如：e-mail、證書、照片與網路文章等等)，以 e-mail 來說，彼此可以隨時收發信件，時間不會受到傳統郵寄的影響，在諮商後的信件撰寫或閱讀，都是再一次地豐厚生命故事。White 認為一封簡短信，可能就是價值非凡的治療性文件，尤其故事主人在整個諮商結束後，也強調書信對她的重要時，更符合敘事治療對書信的重視。而「證書」是一種另類的稱讚性治療文件 (White & Epston, 1990)，我看見證書可以讓故事主人對於自己找回能量的感動，也記錄下發展過程的脈絡與辛苦，證書文字就是種對「力量」真實的呈現與回應，而且問題故事可以被鬆動，新故事、新意義就可以產生。

在敘事治療的文件裡，並無特別說明或舉例照片帶給故事主人的力量，不過如果依照其精神，只要是對故事主人有特殊意義的照片，都具有治療性，因為照片背後都是一段故事，傳達一種訊息、歷史、回憶或者力量。例如：諮商中我與故事主人分享花蓮七星潭的照片，故事主人也對我分享大陸留學時的照片，透過照片裡的畫面，彼此訴說對自己的吸引與力量所在。

(二) 網路諮商方面

本研究對於網路諮商之應用與發現分別整理出優點與缺點，並加入文獻討論。首先是優點部分，有以下四點：

1. 無疆界性 (張勻銘, 2005; 彭信揚, 2007; 楊明磊, 1998)。網路無國界，只要環境許可並可以上網，均可以進行網路諮商，縱使彼此不在同一個國家，但是依舊可以完成網路諮商的進行，對此部分，故事主人認為有天涯若比鄰之感。
2. 資料傳輸具有立即性。網路諮商中如需參考或分享某個重要電子文件，可以透過系統立即傳輸給對方，如果檔案過大，仍舊可以先諮商，待下載完後再進行討論。
3. 方便使用以及經濟。故事主人在留學期間依舊進行網路諮商，由於是住

校使用校內裝配好的線路，因此無須透過額外的電話費進行諮商，在地點選取或使用上也比較方便。楊明磊（1998）認為網路諮商也符合經濟效率。

4. 對特殊族群的方便性。本研究在正式選取參與者的期間，與一位身心障礙者（聽障）進行網路諮商，該員表示網路諮商是一個很不錯的諮商方式。

除此之外，Mallen 和 Vogel（2005）認為網路諮商可以在案主熟悉的環境進行，這對案主來說是舒服的，同時也讓案主有自我出席的控制能力，以及有時間思考他們要在網路諮商裡說些甚麼話。

網路諮商的缺點部分有以下三點：

1. 缺乏立即性的情緒觀察。缺乏非語言的資訊的確是網路諮商較大的限制，因為彼此無法立即用看的、聽的來觀察與瞭解對方的情緒狀態，所以可能會失去一些澄清或是說明的時機。這與張勻銘（2005）與李書藝（2004）等人的研究相符。
2. 文字表達與速度傳輸可能影響判斷。網路諮商的進行，有時候的確會因為不清楚對方想法是否已經表達完，或彼此打字速度不一致，所以可能會發生等待或搶話的情況。
3. 網路斷線的問題。網路系統的不穩定與斷線問題，是網路諮商一個很大的缺點，研究者服務的機構也曾經因為網路不穩定，因而暫停過網路諮商服務。

除此之外，林朝誠（2003）認為網路諮商的缺點有：缺乏簡便的資料輸入方式、諮商師的資格、使用者的限制、緊急狀況不易介入、不易判別資料的真實性、諮商效果不易證實，以及穩定性不足，有當機、斷線、被攔截、病毒侵入的風險。

整體來說，故事主人表示網路諮商的隱匿性，對其來說具有一種安全感，由於彼此沒有見過面，所以比較不會有刻板印象或是先入為主的觀念產生。

本研究的發現也和彭信揚（2007）對於網路諮商之特質描述，有所相呼應。諸如隱匿性、地位平等、去疆界性，以及資料的永久紀錄性。

二、結論

本研究採取敘事治療運用在網路諮商中，研究發現在探索故事主人的問題故事時，不會單一侷限在某一個特定故事，時間軸向亦呈現出過去與現在的來回穿插與交錯，每一回的特殊意義事件，都有助於產生新的意義，這不僅使其故事全貌更臻完備，更讓故事主人產生自我充權（empowerment）。

敘事治療的諸多技術可以運用在網路諮商中，使故事主人與問題產生外化與對話，並且不被問題所壓制，開啓更多對抗的空間，透過解構舊故事，使故事主人得以重新詮釋與觀看自己的新故事；同時，當故事主人感謝自己曾有的經驗時，新的意義與體會將此展開，也看見敘事語言可以在網路諮商中使用，並不會影響晤談時的順暢性與正向性，情緒反應亦可獲得梳理與抒發。

在本研究的整體諮商歷程中，除了晤談時的文字書寫外，同時也建構出五十封的書信往返，書信在諮商中是具有支持性與改變潛質的，人們在某些時候不想和任何人談，甚至不想見任何人時，就可以用書寫的方式。而網路諮商的信件與資訊傳遞效能，可以發揮最佳的治療性文件之功能。

三、建議

（一）對敘事治療應用之建議

「局外見證人團體」（outsider witness group）是敘事治療常運用的一種方式，團隊人數在兩人以上，使用單面鏡觀看諮商歷程，之後再進行回饋，分享被觸動到的生命經驗和感受，此方式也常用在家族治療上（Freedman & Combs, 1996），但由於本研究是以網路諮商的方式進行，在實際執行面上的確有困難之處，對於如何克服，還需未來有意以敘事治療從事網路諮商的研究者或諮商員的開創與解決，如果技術層面可以解決，或許可以運用得宜。

（二）對網路諮商應用之建議

1. 網路諮商不比一般電話方式或面談方式的諮商，進行速度相較緩慢，依本研究經驗，每次時間最好在九十分鐘，因為有時候故事「精彩」、「高潮」的地方，就是在諮商四十或五十分鐘才出現，此時，如果依照一般面對面諮商經常規定的五十分鐘，這對網路諮商反而是個阻礙，或是可惜之處。
2. 增加網路諮商表情符號的運用，以增加幽默性、趣味性與理解性，若故事主人此刻情緒無法打字，可以選擇使用哭泣的符號來代替。
3. 個別諮商可以搭配網路諮商，尤其當某一方不方便赴約諮商（例如出國、臨時無法出門……等等），那中間穿插幾次網路諮商應該是可行的。
4. 進入網路諮商前，可以先安排「試談」，避免不必要的紛擾或是誤解，也是對來談者的一個尊重。
5. 網路諮商後，可以搭配回饋表的使用，讓諮商員盡快瞭解來談者的需求，以及是否符合諮商期待，以利後續諮商時的修正。

（三）對未來研究方面的建議

1. 研究主題的選取，研究者可針對自己有興趣探索的特定族群或議題進行探究，讓更多探討敘事治療運用在網路諮商的研究可以豐富與多元。
2. 增加研究參與者個人資料的瞭解，以免遇到網路斷線時，雙方都會擔心聯繫不到彼此。
3. 增加研究參與者的人數，從參與者們的回饋中，去探索分析那個敘事治療之概念或技術，比較容易在網路諮商上運用與被接受，提供未來諮商實務與研究的參考。

針對本文之任何回應、回饋或意見，請直接聯繫：彭信揚，台北市士林區華岡路 55 號，中國文化大學職發組，e-mail: pxy3@staff.pccu.edu.tw，(O)

02-28610511 轉 12506。

收件日期：97 年 04 月 10 日

複審一日期：97 年 06 月 19 日

複審二日期：97 年 08 月 15 日

通過日期：97 年 10 月 06 日

參考文獻

- 王智弘（2003年6月）。**輔導網路中的青少年—探討青少年網路成癮之諮商與輔導策略**。輔導人員對青少年網路成癮行為之挑戰與因應研討會，淡江大學，台北。
- 王智弘、楊淳斐（2001）。網路諮商中可行之理論取向與實務技巧。**輔導季刊**，37（4），20-27。
- 即時通訊介紹（MSN Messenger）。2007年11月9日，取自：<http://get.live.com/zh-cht-tw/messenger/overview>。
- 李書藝（2004）。**以網路即時通為媒介之焦點解決取向網路即時諮商研究**。國立彰化師範大學輔導與諮商學系輔導活動教學碩士論文，未出版，彰化。
- 林侑民（2006）。**企業員工 MSN 自我效能影響即時通訊使用行為與溝通滿意之研究**。國立臺灣科技大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台北。
- 林金定、嚴嘉楓、陳美花（2005）。質性研究訪談模式與實施。**身心障礙研究**，3（2），122。
- 林朝誠（2003年1月）。**心理健康資訊的過去現在與未來一次心靈園地為例**。台灣心靈健康資訊協會成立大會暨學術研討會。開平高中主廚之家，台北。
- 金樹人（2005）。**心理位移辯證效果敘事之敘事分析**。行政院國家科學委員會專題研究成果報告（編號：NSC93-2413-H-003-001），未出版。
- 馬一波、鐘華（2006）。**敘事心理學**。上海：上海教育。
- 夏民光（2005）。輔導急轉彎—敘事治療的原理初探。載於尤卓慧、岑秀成、夏民光、秦安琪、葉劍青、黎玉蓮（編），**探索敘事治療實踐**（3-43頁）。台北：心理。
- 張勻銘（2005）。**以全球資訊網為介面之認知治療網路即時諮商—以憂鬱情緒當事人為例**。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，彰化。
- 許維素、鄭惠君、陳宇芬（2007）。女大學生焦點解決網路即時諮商成效與相關

- 議題探究。教育心理學報，39（2），217-239。
- 張德聰、黃正旭（2001）。「張老師」網路諮商求助者之特性分析與未來展望。輔導季刊，37（4），28-31。
- 黃少華、陳文江（2002）。**重塑自我的遊戲：網路空間的人際交往**。嘉義：南華社會所。
- 彭信揚（2006）。敘事治療運用在網路諮商的諮商實例。諮商與輔導，249，30-35。
- 彭信揚（2007）。使用網路諮商的當事人其人格特質探討。諮商與輔導，253，31-37。
- 彭信揚（2008）。敘事治療在家暴家庭的運用。諮商與輔導，269，29-33。
- 楊明磊（1998）。在網路上進行即時個別諮商的相關議題。學生輔導，56，100-109。
- 楊洲松（2005）。網際網路中的青少年認同與教育。中等教育，56（1），48-63。
- 鄧永昌（2007）。網路文化與後現代輔導的反思。2007年12月1日，取自 http://wctang-ymca.blogspot.com/2007/01/blog-post_3639.html。
- 鄭惠君（2005）。焦點解決網路即時諮商對大學生人際困擾輔導成效及相關議題之探討。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投。
- 蕭景容（2003）。敘事取向生涯諮商中當事人之改變歷程。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，台北。
- 戴漢民（2006）。簡述敘事治療。好管家—香港神託會通訊，9，15-16。
- Abels, P., & Abels, S. L. (2001). *Understanding narrative therapy*. NY: Springer.
- Beels, C. C. (2001). *A different story: The rise of narrative in psychotherapy*. Phoenix, AZ: Zeig, Tucker & Theisen.
- Bloom, J. W. (1998). *Standards for the ethical practice of webcounseling*. Retrieved November 30, 2006, from <http://www.nbcc.org/ethics/wcstandards.htm>.
- Freedman, J., & Combs, G. (1996). *Narrative therapy: The social construction of preferred*

- reality. New York: Norton.
- Glesne, C. (1999). *Becoming qualitative researchers: An introduction* (2nd ed.). New York: Longman .
- Gray, J. S. (1996, October). Story re-vision: Tales to the future. Paper presented at VisionQuest: Journeys Toward Visual Literacy, International Visual Literacy Association Conference, Cheyenne, WY.
- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R., & Zilber, T. (1998). *Narrative research*. CA: Sage.
- Mallen, M. J., & Vogel, D. L. (2005). Online counseling: A need for discovery. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 910-921.
- McLeod, J. (2003). *An introduction to counselling* (3rd ed.). Philadelphia, PA: Open University Press.
- Morgan, A. (2000). What is narrative therapy? An easy-to-read introduction. Adelaide: Dulwich Genre Publications.
- Padgett, D. K. (1998). *Qualitative methods in social work research: Challenges and reward*. London: Sage.
- Payne, M. (2006). *Narrative therapy* (2nd ed.). London: Sage.
- Sofka, C. (2005). *Lessons learned from tragedy and unity, the workshop of loss and grief, reactions and solutions reflections on 9-11*. Institute of Life and Death Education and Counseling, National Taipei College of Nursing, Taipei.
- White, M., & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. New York: Norton.
- White, M. (2007). *Maps of narrative practice*. New York: Norton.
- Winslade, J., & Monk, G. (1999). *Narrative counseling in school: Powerful & brief*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Using Narrative Therapy in Online Counseling to Join the Master of the Story in Re-Authoring Her Landscape of Life

Shin-yang Peng

Chinese Culture University

Abstract

The present study investigated to address how a counselor applies what she interprets as the essence of narrative therapy to accompany the master of the story to re-author her landscape of life. The objective of the study was aimed at seeing the effect of such counseling on the master of the story. In this research, the researcher was also the counselor.

The study recruited seven volunteer participants by email and the Internet message board and picked one of them after evaluation and counseling. From this selected participant five types of data were gathered. They are twenty-one word-for-word online counseling records, fifty emails, two certificates, three photographs, and an online story. During the research I analyzed the counseling dialog in terms of the overall content, and a method of narrative analysis.

The master of the story considered that the inquiries in the narrative therapy helped her contemplate the meaning from an objective point of view by distinguishing herself from the "problems". Meanwhile, she was able to reconstruct this story teemed with problems through the special meaning of the branch story. In addition, the application of therapeutic documents, including e-mails, certificates, photos and online articles could also be reviewed again and again by the master of the story and she could record thread of thoughts in the process. The result of the study indicated that the narrative therapy can be applied to online counseling with real counseling relationship and effect.

Besides, I drew a re-written storyboard for her landscape of life and proposed the application of narrative therapy, online counseling and the direction of research in the

future as well.

Keywords: landscape of life, narrative therapy, online counseling/web counseling, the master of the story.